

केंद्र शासनाच्या PG PORTAL च्या  
माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींबाबत  
करावयाच्या कार्यवाहीबाबत सूचना.

महाराष्ट्र शासन  
सामान्य प्रशासन विभाग  
शासन परिपत्रक क्रमांक:- पोर्टल-२०२०/प्र.क्र.४७/का-२९अ  
हुतात्मा राजगुरु चौक, मादाम कामा मार्ग,  
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२,  
दिनांक:- २३ ऑक्टोबर, २०२०.

- संदर्भ:-**
- १) शासन परिपत्रक क्र. संकीर्ण-२०१५/प्र.क्र.४०/ २९अ, दि. २८ डिसेंबर, २०१६.
  - २) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०१५/प्र.क्र.४०/२९-अ, दि.०८ मार्च, २०१८.
  - ३) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०१९/प्र.क्र.१२२/२९-अ, दि.०४ जुलै, २०१९.
  - ४) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि.१४ मार्च, २०२०.
  - ५) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि. १९जून, २०२०.
  - ६) अ.शा.प.क्र.संकीर्ण२०२०/प्र.क्र.४७/२९-अ, दि.१३ ऑक्टोबर, २०२०.

**शासन परिपत्रक :-**

पी. जी. पोर्टलवर मा. राष्ट्रपती, मा. पंतप्रधान, केंद्रीय प्रशासकीय सुधारणा व लोकशिकायत विभागाकडून तसेच मा. राज्यपाल आणि मा. मुख्यमंत्री यांच्या कार्यालयाकडून ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारी या कार्यासनाकडून आपल्या विभागाकडे आवश्यक त्या कार्यवाहीसाठी पाठविण्यात येतात.

पी. जी. पोर्टलवर प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे निवारण केंद्र शासनाच्या निर्देशाप्रमाणे ६० दिवसांत करणे आवश्यक असल्याचे या विभागाच्या दि. २८ डिसेंबर, २०१६ रोजीच्या परिपत्रकात नमूद करण्यात आले आहे. तथापि, पी. जी. पोर्टलवरील तक्रारींचे अवलोकन केले असता, राज्य शासनाकडे पी.जी.पोर्टलवर प्रलंबित तक्रारींची संख्या जास्त असल्याचे आढळून आले आहे. यासंदर्भात या विभागाच्या उपरोक्त सूचनांचे अवलोकन व्हावे.

२. पी.जी.पोर्टल आणि आपले सरकार पोर्टल यांचे एकत्रिकरण पुढील सर्वसाधारणपणे १ महिन्यात करण्यात येणार आहे. तत्पुर्वी पी.जी.पोर्टल वरील तक्रारींचे निराकरण करणे अत्यावश्यक असल्याने सर्व विभागांना तात्काळ कार्यवाही करण्याबाबत पुढील प्रमाणे निर्देश देण्यात येत आहेत.

- १) केंद्रीय प्रशासकीय सुधारणा व लोकशिकायत विभाग यांच्याकडून पी.जी.पोर्टलवरील तक्रारीची व्याख्येमध्ये पुढील तक्रारी ग्राह्य धरण्यात येऊ नये.
  - अ) च्यायालयाशी संबंधित असलेले / प्रलंबित असलेले कोणतेही प्रकरण,
  - ब) माहिती अधिकाराशी संबंधित तक्रार,
  - क) खाजगी/कौटुंबिक तक्रार,
  - ड) सुचना/ सल्ला असल्यास
  - इ) देशाच्या सार्वभौमत्व व एकात्मकतेला तडा पोहचेल अशी तक्रार

३. केंद्रीय प्रशासकीय सुधारणा व लोकशिकायत यांच्या दि. १२, मार्च २०२० रोजी झालेल्या व्हीडीओ कॉन्फरन्सनुसार सर्व विभागातील नोडल ऑफीसरना तक्रारींची प्रलंबितता कमी करण्यासाठी १५ दिवसांची विशेष मोहिम राबवून त्याबाबतचा अनुपालन अहवाल या कार्यासनास सादर करण्याबाबत निर्देश दिले आहेत.

४. वैध कारणाव्यतिरिक्त तक्रारीच्या निवारणार्थ विलंब करणाऱ्या अधिकारी/कर्मचारी यांच्या विरुद्ध कार्यवाही करण्यात यावी.
५. नागरिकांच्या तक्रार निवारणासाठी स्थानिक पातळीवरच प्रभावी यंत्रणा राबविण्याची कार्यवाही सर्व सचिवांनी करावी.
६. पी.जी पोर्टलच्या माध्यमातून प्राप्त होणा-या तक्रारी अंतिमत: निकाली काढण्याच्या दृष्टीने नोडल ऑफीसरने दर आठवड्यात आढावा घेऊन त्याचा अहवाल “ पी.जी.पोर्टल नोडल ऑफीसर ” या व्हॉट्सॲप ग्रुप वर सादर करण्यात यावा.
७. वरील सूचनांचे कोटेकोरपणे पालन केले जाईल याची व्यक्तीश: जबाबदारी मंत्रालयीन विभागाचे सचिव/प्रधान सचिव/अपर मुख्य सचिव यांची असेल.
८. सदर शासन परिपत्रक, महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून त्याचा सांकेताक २०२०१०२३१३३५२६१५०७ असा आहे. हे शासन परिपत्रक, डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.
- महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

( श्रीकांत देशपांडे )

शासनाचे प्रधान सचिव (प्र.सु., र.व का.)

प्रति,

१. मा. मुख्य सचिवांचे स्वीय सहायक, मुख्य सचिव कार्यालय, मंत्रालय, मुंबई-३२,
२. सर्व मंत्रालयीन विभागांचे अप्पर मुख्य सचिव /प्रधान सचिव /सचिव,
३. निवड नस्ती (कार्या-२९अ), सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई.

\*\*\*\*\*